



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“LA MEJORA CONTINUA DE PROCESOS Y SU RELACION CON LA
COMPETITIVIDAD DE LA OFICINA MERCADO TRES REGIONES
EMPRESA GRUPO PERUANO DE INVERSIONES SAC, CARABAYLLO-
LIMA, 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
BARRIENTOS GUEVARA JOEL EDWIN

ASESOR:
Dr. DÁVILA ARENAZA VICTOR DEMETRIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
ADMINISTRACION DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2016-I

PÁGINAS DEL JURADO

.....
PRESIDENTE

DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA

.....
SECRETARIO

DR. LESSNER LEON ESPINOZA

.....
VOCAL

DR. ANTONIO DIAZ SAUCEDO

DEDICATORIA

A mis padres José German y Lucrecia, mi esposa Lourdes y mis hermanos José y Kelvin, quienes me apoyaron en todo momento, ellos han sido mi motivación para terminar el presente trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme todo lo que tengo: familia, salud, inteligencia, capacidad y perseverancia para lograr mis objetivos y afrontar todos los problemas; y por concederme esta oportunidad para sustentar la tesis y optar Licenciado.

Al Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza; quien contribuyo de manera activa en el desarrollo de dicha investigación con su excelente asesoramiento y sus majestuosos consejos

A mi familia, por haberme brindado el apoyo moral para culminar con dicha investigación.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Joel Edwin Barrientos Guevara con DNI N° 73596596, en efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, julio del 2016

Joel Edwin Barrientos Guevara

PRESENTACIÓN

Estimados señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “LA MEJORA CONTINUA DE PROCESOS Y SU RELACION CON LA COMPETITIVIDAD DE LA OFICINA MERCADO TRES REGIONES EMPRESA GRUPO PERUANO DE INVERSIONES SAC, CARABAYLLO-LIMA, 2016”, La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración Empresas.

Joel Edwin Barrientos Guevara

ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad Problemática	9
1.2. Trabajos Previos	10
1.3. Teorías relacionadas al tema	13
1.4. Formulación del Problema	15
1.5. Justificación del estudio	15
1.6. Objetivos	16
1.7. Hipótesis	16
II. MÉTODO	18
2.1. Diseño de Investigación	18
2.2. Variables, operacionalización	18
2.3 Población y muestra	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5 Método de análisis de datos	23
2.6 Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
ANEXOS	35
Instrumentos	35
Validación de los instrumentos	37
Matriz de consistencia	43

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo determinar la relación de la mejora continua de procesos y la competitividad. Esta investigación se ha realizado con una población 60 colaboradores, la muestra está conformada por 60 colaboradores. Los datos se recolectaron a través de un cuestionario de escala de Likert, para este estudio se realizó un total de 20 ítems para las dos variables.

Observándose como resultado que si existe relación entre la mejora continua de procesos y la competitividad, que contribuyan al logro de los objetivos de la empresa, siendo competitivos en el mercado, obteniendo una ventaja competitiva única

Palabras claves: mejora continua, competitividad.

ABSTRACT

The thesis aimed to determine the relationship of continuous process improvement and competitiveness. This research has been conducted with a population 60 employees , the sample consists of 60 employees . Data were collected through a Likert scale questionnaire for this study a total of 20 items was performed for the two variables.

Observed as a result that the correlation between the continuous process improvement and competitiveness, which contribute to achieving the goals of the company remain competitive in the market , obtaining a unique competitive advantage

Keywords : continuous improvement, competitiveness.